PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE HERNANI

1- OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de cuidados domiciliarios en el municipio de Hernani.

La adjudicación se regirá por las condiciones que figuran en este pliego y en el de condiciones económico-administrativas.

El Servicio de Cuidados a domicilio se presta en las condiciones establecidas en la ordenanza municipal vigente en cada momento. La ordenanza actualmente vigente es la publicada en el BOG de 25 de octubre de 2018, y la aprobación de la nueva ordenanza se encuentra en tramitación administrativa para su aplicación a partir del 1 de enero de 2026.

La prestación del servicio se realizará en todo caso teniendo en cuenta lo establecido en las siguientes normas:

- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la CAPV y el régimen de sugerencias y quejas.

-Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

-Reglamento (UE) 206/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

-La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales ordena y estructura el sistema integrado de servicios sociales de responsabilidad pública, con el fin de garantizar el derecho subjetivo de toda la ciudadanía a estos servicios en la Comunidad Autónoma del País Vasco. De acuerdo con el artículo 22.1 de la citada ley, el Servicio de Cuidados a Domicilio está incluido en los servicios sociales de atención primaria, y según con el artículo 42.4, corresponde a los Ayuntamientos la prestación de dicho servicio.

Asimismo, en el futuro se tendrá en cuenta cualquier otra disposición que modifique o desarrolle dichas normas.

DEFINICION

Se trata de un servicio de carácter asistencial y preventivo que tiene como finalidad facilitar a la persona usuaria en situación de dependencia o riesgo de dependencia la permanencia en su domicilio, ofrecer un apoyo de atención domiciliaria y personal que le permita desenvolverse en el propio domicilio e integrarse en el entorno comunitario, evitando así situaciones de aislamiento o exclusión.

El objetivo fundamental es proporcionar apoyo personal, doméstico, psicosocial, educativo y técnico para proporcionar a las personas beneficiarias la autonomía necesaria en función de su situación en el entorno de convivencia habitual.

Es el conjunto de tareas que realizan las y los profesionales de los servicios sociales para atender las necesidades de las personas y/o grupos familiares en el domicilio de la persona destinataria, en situaciones en las que estas personas y/o grupos no pueden realizar sus actividades cotidianas.

Los servicios incluidos se prestan como apoyo a la unidad de convivencia para favorecer su permanencia en el hogar y su relación directa con el entorno convivencial y familiar.

Asimismo, aborda las necesidades individuales y colectivas de forma integrada, tratando de prevenir o frenar situaciones de deterioro e institucionalización innecesarias; es estimulante, ya que facilita la resolución de sus necesidades por parte de las personas usuarias, ayudando a la familia en sus responsabilidades, pero reforzando su colaboración. Potencia las capacidades de la persona usuaria, convirtiéndose en el motor de su cambio, garantizando su capacidad de interlocución y la participación en el proceso. Se trata de una prestación técnica, ya que el personal que la realiza debe estar cualificado, y planificada en el marco de una intervención técnica. Responde a una actividad individual, cada persona necesita un plan de atención individual.

3.- OBJETIVOS

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida o falta de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentalesde la vida diaria.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro).
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno evitando situaciones de aislamiento y exclusión.
- Completar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada. Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos. Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios, así como situaciones de riesgo no detectadas. Reducir la brecha entre mujeres y hombres en la prestación de cuidados no remunerados, contribuyendo a la revalorización social del trabajo de cuidados y a la igualdad entre mujeres y hombres.

4.- SERVICIOS A PRESTAR

Las funciones a realizar por la adjudicataria de este servicio están encaminadas a asistir a las personas usuarias del servicio en todas las actividades diarias que por incapacidad no puedan realizar por sí mismas, así como aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno.

Corresponderá a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Hernani la determinación de las actuaciones, así como de intensidad y frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso, de conformidad con la siguiente clasificación:

Acciones incluidas en el servicio

1.- Actuaciones de apoyo doméstico
a).- Relacionadas con la alimentación
b).- Relacionadas con el vestido:
c).- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda.
2.- Actuaciones de apoyo personal
a).- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama.
b).- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
c).- Ayuda en el vestir y en el comer.
d).- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico o la médica.
e).- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
f).- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.
g).- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, trasporte centros de servicios.

Acciones excluidas del servicio

1.- Servicio de compañía y paseos.
2.- Atención directa a componentes de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
3.- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
4. Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y mediación que implique conocimientos específicos).
5. Realización de arreglos en el hogar (pintar, empapelar...).
6.- Limpiezas extraordinarias no relacionadas con las actividades habituales de ayuda a domicilio: para estas labores no se utilizará el Servicio de Cuidados a Domicilio, debiendo la empresa aportar recursos propios extraordinarios.
7. Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos municipales.

5. CARACTERÍSTICAS

El programa de asistencia domiciliaria se prestará en las viviendas que determine el ayuntamiento dentro del término municipal de Hernani, así como en la vivienda polivalente propiedad del Ayuntamiento de Hernani.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la asistencia domiciliaria en una o más viviendas, siempre que se hallen dentro del término municipal de Hernani.

El horario del servicio será diurno y flexible, todos los días del año de 7:00 a 22:00 horas.

No obstante, con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

En días festivos se les prestará servicio, con carácter limitado, y siempre en función de la valoración técnica, sobre todo a las personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social, si es que dicha situación puede representar un riesgo para su integridad o la de terceros. Se entienden por festivos los domingos y los días declarados oficialmente festivos por el Ayuntamiento de Hernani y por el Gobierno Vasco.

El máximo de horas de prestación de servicio se establece en cuatro (4) horas/día por cada persona beneficiaria, y, como mínimo, de media hora semanal para situaciones excepcionales apreciadas por la trabajadora o el trabajador social. El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico del Ayuntamiento en base a los siguientes criterios:

- Actuaciones de apoyo personal. Se tendrán en cuenta las necesidades de la persona solicitante o de la familia, condicionantes concretos de la solicitante y objetivos del servicio.
- Actuaciones de apoyo doméstico. Salvo la preparación de comidas en algunos casos y situaciones especiales, la empresa adjudicataria asignará los servicios en las horas vacantes de los/las A/D (Auxiliares Domiciliarios) una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

4. ORGANIZACION

A.- Competencias técnicas del Ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Asistencia Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recabar información sobre la demanda no atendida.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Proporcionar la información técnica adecuada y necesaria sobre la persona usuaria a la que se dirige el servicio y su entorno a la persona coordinadora, para que esta de traslado de esta información a la persona trabajadora domiciliaria, a fin de optimizar el trabajo.
- Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable de su prestación.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria y el precio por hora que corresponda.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico del Ayuntamiento lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignar el servicio mediante resolución expresa y comunicar a la adjudicataria a través de la persona responsable asignada al programa de Servicio de Asistencia Domiciliaria Municipal lo siguiente:
  - Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias del servicio:
    - que han sido dadas de alta
    - que han sido baja definitiva
    - que estén en suspensión temporal
  - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.

- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones específicas de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario que corresponden a cada persona usuaria para atenderla.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria

- El personal que preste el servicio deberá estar acreditada mediante tarjeta de identificación en todo momento que esté prestando el servicio, así como deberá de guarda la presencia y uniformidad adecuadas en todo momento que preste el servicio.
- Los/as asistentes domiciliarios/as deberán disponer de ropa, calzado y cualquier otro material que se considere necesario para prestar una atención adecuada y desarrollar correctamente su labor (guantes, máscaras, etc.).
- La información que debe figurar en las tarjetas de identificación se acordará entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.
- En los casos nuevos de atención personal, así como en los casos antiguos de atención personal en que se produzca un cambio de la persona trabajadora, la persona coordinadora del servicio deberá estar presente en el domicilio en uno de los tres primeros días de atención, siempre que la persona trabajadora sea nueva en dicho domicilio.
- La persona coordinadora correspondiente a la entidad adjudicataria deberá contar con una oficina ubicada en los Servicios Sociales de Hernani. Además, para organizar y garantizar el servicio de proximidad, la persona coordinadora recibirá una asistencia técnica adicional por parte de la adjudicataria. La oficina deberá contar con los medios técnicos siguientes:
    - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.
    - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
    - Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
    - Material técnico para situaciones de urgencia / emergencia.
    - Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, así como la integridad física de las trabajadoras, incluidos, entre otros, Equipos de Protección Individual, mascarillas, guantes…
- La oficina será el espacio donde se garantice la comunicación y coordinación entre la persona responsable del servicio en Hernani y el personal que trabaja en los domicilios; en la oficina se realizarán los trasvases de documentación, las reuniones de seguimiento de los casos, la distribución de materiales de trabajo, así como las comunicaciones entre el personal y la empresa.
- La entidad adjudicataria podrá utilizar los espacios públicos a disposición del Ayuntamiento de Hernani para agrupar, comunicar y coordinar a todo el personal. La entidad adjudicataria podrá utilizar los espacios públicos a disposición del Ayuntamiento para agrupar a todo el personal, trabajar la comunicación y realizar labores de coordinación.

- La entidad adjudicataria garantizará, mediante recursos propios del presupuesto contratado, los medios de transporte necesarios para el acceso a viviendas rurales, alejadas del casco urbano o en las que no exista un servicio de transporte adecuado.
- La entidad adjudicataria deberá nombrar a una persona como encargada para el servicio de asistencia domiciliaria en Hernani, que será la representante de la entidad y la responsable directa de todas las actuaciones.
    - Habrá de ser una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función; estará en posesión de titulación universitaria de nivel medio, diplomatura universitaria o equivalente.
    - Esta persona mantendrá contacto directo con los responsables técnicos del Ayuntamiento de Hernani.

Serán funciones de esta persona responsable:

- Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico de Servicios Sociales.
- Organizar y coordinar los horarios del personal auxiliar de ayuda domiciliaria.
- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.
- Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con los/las trabajadores/as y las entidades contratantes.
- Concertará citas de coordinación con auxiliares domiciliarios/as para evitar acumulaciones de trabajo en la oficina.
- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Realizar informes verbales o escritos para los técnicos y las técnicas.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las y los asistentes que trabajan en los domicilios y con el personal técnico municipal.
- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.
- Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Ayuntamiento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y teléfono que deberá estar disponible durante todas las horas de prestación de servicio.
- Las comunicaciones de la empresa adjudicataria con los y las auxiliares domiciliarios/as deberán estar disponibles durante todas las horas de prestación del servicio.
- Ante cualquier incidencia que pudiera producirse en la prestación del servicio por problemas de relación entre la persona beneficiaria y la auxiliar domiciliaria o la responsable de la empresa, se le deberá comunicar directamente al técnico o la técnica responsable de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa, o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal municipal.
- Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado emitido

por el Departamento de Servicios Sociales deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.

- Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo al ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso.
- Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.
- Dichas variaciones se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde su conocimiento; no obstante, se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- Tal y como se exigen en estos pliegos (en los administrativos y en los técnicos), la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc., debiendo mantener informado/a en todo momento al técnico o la técnica responsable del ayuntamiento.
- El personal contratado temporalmente para cubrir las vacaciones del personal fijo deberá acudir, antes de las vacaciones a cubrir, y a ser posible el día anterior, a conocer el entorno de la persona usuaria, así como las tareas y las funciones a realizar, a fin de asegurar la calidad del servicio.
- Las trabajadoras y los trabajadores que prestan el servicio de ayuda domiciliaria deberán estar en posesión del nivel formativo de competencia profesional previsto en la legislación vigente en cada momento.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar al inicio del ejercicio anual el calendario de trabajo del personal que desempeña el servicio de asistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Hernani, que debe estar fundamentado en el Convenio Colectivo aplicable.
- la entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de dicha orden de alta.
- Al iniciarse el servicio, se celebrará una reunión de presentación en el domicilio de la persona receptora del servicio.
    - En la misma tomarán parte la persona beneficiaria del servicio o su representante, el técnico a la técnica municipal y la responsable designada para Hernani por la entidad adjudicataria, así como la persona trabajadora a la que se le ha asignado el caso.
    - En la presentación, entre otras cuestiones, la persona beneficiaria y/o su representante será informada, tanto oralmente como por escrito, sobre las características y funcionamiento del servicio; así mismo, la responsable de la entidad adjudicataria cumplimentará el informe de riesgos laborales.
    - La persona responsable de la entidad adjudicataria llevará preparada la ficha impresa con las características del servicio para su entrega a la persona destinataria de dicho servicio. La ficha, plastificada, se colocará en un lugar bien visible en el domicilio de la persona destinataria del servicio, y habrá sido elaborada a partir del modelo de ficha establecido por los Servicios Sociales Municipales.
- Proceso de adaptación al servicio
    - Para garantizar la adaptación de la persona beneficiaria al servicio y a su auxiliar, se aplicará un procedimiento inicial de adaptación, con una duración de 2 meses, con el

objetivo de esclarecer los malentendidos, desacuerdos, dudas y demás cuestiones que puedan suscitarse al principio del servicio.

- Este procedimiento de adaptación gira en torno a 2 ejes:
  - La adaptación entre la persona beneficiaria y la auxiliar.
  - La adaptación entre las necesidades de la persona beneficiaria y la asistencia que se le ofrece.

  En este proceso de adaptación se llevarán a cabo las siguientes actividades:
  - En la primera semana de puesta en marcha del servicio, la persona coordinadora llamará por teléfono tanto a la persona beneficiaria del servicio como a la persona trabajadora que lo presta, para preguntarles sobre el horario, días, tareas a realizar, conformidad respecto a la persona trabajadora, etc.
  - Una vez cumplido el primer mes de prestación de servicio, se le llamará por teléfono a la persona beneficiaria del servicio para preguntarle por todos los detalles relativos al mismo. Así mismo, se mantendrá una reunión con la persona trabajadora que presta el servicio, a fin de garantizar la correcta prestación del mismo.
  - Una vez cumplido el segundo mes de prestación del servicio, de nuevo se llamará a la persona beneficiaria del servicio y a la persona trabajadora que lo presta, a fin de asegurar que la prestación se mantiene en todo punto al nivel previsto.

- Seguimiento del servicio
  - Al objeto de controlar el grado de cumplimiento del servicio –tanto cualitativa como cuantitativamente–, la persona responsable designada por la adjudicataria tendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con las mismas en sus domicilios.
  - Este seguimiento deberá plasmarse en un informe por escrito que se deberá presentar en un plazo de 10 días desde la realización de la visita y que recogerá, entre otros puntos, información sobre el cumplimiento de la prestación en las condiciones definidas para el servicio, las posibles variaciones que ha/n sufrido la/las persona/s beneficiaria/s del servicio –concretándolas–, y una posible propuesta de modificaciones –con detalle de las mismas–.
  - A principios de año se deberá presentar en los Servicios Sociales Municipales el cronograma de estas entrevistas de seguimiento.
- Junto con la memoria anual correspondiente al servicio, se establecerá un método de seguimiento centrado en el sistema de indicadores.
- Se definirán los objetivos relacionados con la Estrategia de Cuidados de Hernani y su plan de acción anual.
- Se realizará un seguimiento del Plan de Acción que contemple los objetivos alineados con la Estrategia de Cuidados de Hernani
- Se introducirán los datos de liquidación trimestral de la Diputación Foral en la aplicación gizarte.eus para su aprobación.

Las funciones de las personas **asistentes domiciliarias** serán:

- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
- Cuando se trate de un nuevo servicio, de un caso complejo, o de una sustitución de la trabajadora o del trabajador habitual, se le ofrecerá un acompañamiento excepcional, cuando el trabajador o la trabajadora social así lo considere necesario.
- Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.
- Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.
- Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico del Ayuntamiento, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios posibles en la atención de las personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de realizar un cambio en la prestación, deberá comunicárselo de forma expresa y razonando su propuesta a la técnica o al técnico municipal, quien decidirá en última instancia.
- La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del Ayuntamiento, en los formatos en los que el ayuntamiento lo requiera.
- La entidad adjudicataria establecerá un sistema de control de la prestación del servicio, que permitirá conocer de manera sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar que presta el servicio.
- Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:
    - Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
    - Anualmente, realizará al personal una encuesta sobre su actividad.
    - Anualmente realizará una encuesta de satisfacción a la persona responsable municipal del servicio.
    - En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de las mismas deberán ser acordadas junto con el Ayuntamiento.
- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.
- La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

    - Interno. La comunicación entre asistentes domiciliarios y responsables de la empresa durante todo el tiempo de prestación del servicio (de 7:00 a 22:00 horas), así como la comunicación de incidencias de los asistentes domiciliarios que vayan a impedir la prestación del servicio (enfermedad, problemas familiares, etc.), aun siendo fuera de dicho horario.

    - Externo. Con los Servicios Sociales Municipales, de 07:30 a 15:00 horas.

- La entidad prestataria de la asistencia domiciliaria debe disponer de los siguientes documentos, a los cuales tendrá derecho de acceso el ayuntamiento en todo momento:

  Un fichero –al cual tendrá derecho de acceso el ayuntamiento– donde registre de forma individualizada a todas las personas usuarias del servicio de asistencia domiciliaria con todos sus datos administrativos y técnicos:

  - Identificación.
  - Número de expediente.
  - Fecha de solicitud.
  - Fecha de inicio de la prestación del servicio.
  - Modalidad del servicio.
  - Intensidad del servicio.
  - Tareas que conforman el contenido del servicio.
  - Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
  - Incidencias producidas en la prestación del servicio.
  - Cambios en la situación de la persona usuaria.
  - Comunicaciones realizadas a las personas responsables del caso.
  - Fecha de la finalización de la prestación.
  - Un libro de sugerencias.
  - Un libro de reclamaciones.

- Soportes informativos, adaptados de forma oral y escrita, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que toman parte en la prestación del servicio, al objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, modificaciones, control horario y de actividad, etc.), para la elaboración de informes descriptivos y para la comunicación con la persona usuaria.

- Así mismo, también deberá comunicar a las personas usuarias del servicio, por escrito, todos los cambios que se produzcan en la prestación del mismo, con al menos 5 días de antelación siempre que sea posible. Los cambios producidos por vacaciones de las personas trabajadoras se comunicarán por escrito con 15 días de antelación.

- En los casos en que el cambio se produzca de forma imprevista, la responsable de la entidad adjudicataria se lo comunicará telefónicamente a la beneficiaria del servicio y/o a su representante.

- f-Un Manual de Buenas Prácticas, donde se describan detalladamente modelos de una correcta atención, procedimientos para una adecuada asistencia domiciliaria y modos de actuación.

- Protocolos para responder ante distintas situaciones que pueden ocurrir en el servicio de asistencia domiciliaria, y como mínimo:

  - Protocolo de prevención de riesgos laborales
  - Protocolo de actuación ante accidentes laborales
  - Protocolos para casos de atención personal
  - Protocolos para casos de tareas de hogar

  - Protocolo sobre agresiones sexuales
- Protocolos para casos de ayuda psicosocial
- Protocolo para afrontar conflictos entre la persona beneficiaria del servicio y la trabajadora
- Protocolo en vaso de que la persona beneficiaria del servicio no abra la puerta de su vivienda
- Protocolo para responder ante quejas y sugerencias
- Protocolo en caso de fallecimiento de la persona beneficiaria mientras se presta el servicio
- Protocolo para administración de medicamentos
- Protocolo en caso de acoso laboral, acoso sexual o agresión sexual a la persona trabajadora por parte de la beneficiaria del servicio
- Protocolo para garantizar la ley de protección de datos

Criterios lingüísticos a cumplir por la empresa

Competencia lingüística

- Durante el periodo íntegro de adjudicación, se deberá garantizar como mínimo el mantenimiento del nivel de euskera que tiene el personal subrogado en el momento en que la empresa adjudicataria asuma el servicio. En caso de que para la prestación del servicio se precisara contratar más personas, ya sea por bajas en el personal existente desde la adjudicación del servicio o ya sea por necesitar más personal, a las nuevas personas se les exigirá la siguiente capacitación:
- A la persona responsable designada por la empresa para la organización del servicio en Bergara, el nivel C-1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Al personal que preste el servicio domiciliario, el nivel B-2 en su parte oral.
- La acreditación de la competencia lingüística podrá hacerse de las dos maneras siguientes:
  - Presentación de documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio cumple(n) la competencia lingüística exigida, o
  - Realización de la prueba que elabore el Ayuntamiento de Hernani.

Criterios lingüísticos para las relaciones de la empresa con personas usuarias ajenas al ayuntamiento

- En las comunicaciones que, a consecuencia del contrato, se dirijan a personas individuales, se fomentarán las relaciones en euskera, de conformidad con los criterios establecidos en el plan municipal para las relaciones con la ciudadanía, respetando siempre los derechos lingüísticos de las personas. Así, en la prestación del servicio deberá garantizarse el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales de esta Comunidad, según lo solicite la persona beneficiaria del servicio.
- Las comunicaciones generales se efectuarán en bilingüe, dando prioridad al euskera.
- La empresa contratada deberá garantizar que los textos en euskera que se utilicen en la prestación del servicio sean correctos y adecuados. Para ello, los textos de gran difusión y/o que se vayan a utilizar reiteradamente se deberán entregar en el Servicio de Euskera para comprobar su corrección y, en caso de que el nivel sea inadecuado, se solicitará a la empresa que los corrija por su cuenta.

- Relaciones con el Ayuntamiento de Hernani
- Las relaciones de la empresa adjudicataria con el ayuntamiento, tanto orales como escritas, serán en euskera.
- Las memorias, informes, planes, etc. generados en torno al servicio deberán presentarse en euskera.
- Seguimiento
- El seguimiento del cumplimiento de las condiciones lingüísticas establecidas lo efectuará el Ayuntamiento de Hernani, de conformidad con las líneas acordadas con el Servicio de Euskera, al cual dará cuenta de todo ello.

15.Requisitos sobre igualdad de mujeres y hombres:

- Realizar un uso no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que se produzcan.
- Tener en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.
- Tener en cuenta la desigualdad social que afecta a las mujeres en el diagnóstico del proyecto, en sus objetivos y en las actividades previstas.
- Incluir a lo largo del proyecto y de forma transversal las diferentes situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemáticas específicas de mujeres y hombres, teniendo en cuenta la diversidad existente en unas y en otros, y en especial, la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple.
- Compromiso de presentar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, en las personas beneficiarias de la actuación contratada o en el personal que ejecutará la misma. Para ello, deberán presentarse datos desglosados e indicadores que permitan evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.
- Adoptar medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, y en caso de producirse se seguirá el protocolo de intervención que debe estar previamente establecido.
- 15.La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

C- Control

1. El personal técnico municipal verificará la prestación de los servicios y la calidad de los mismos.
2. La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá comunicar a los servicios municipales la siguiente información, acreditada documentalmente y con la periodicidad indicada:

PUNTUALMENTE:

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIAMENTE (en 24 horas):

- En los casos de alta, los datos de identificación de los y las asistentes domiciliarios/as asignados/as.
- En servicios previamente establecidos, las modificaciones de asignación de asistentes domiciliarios –por incapacidad laboral transitoria, vacaciones, bajas definitivas, conflictos entre usuarios/as y asistentes, etc.–.
- En servicios previamente establecidos, cambios de horario por imprevistos.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que pudieran surgir entre los y las asistentes domiciliarios/as y las personas usuarias del servicio.

MENSUALMENTE (antes del día 10 del mes siguiente):

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados, en la que se recojan los datos de la persona usuaria, las horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y por tipo de servicio, y el importe total por usuario/a.
- Los contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria del servicio, en los que se señale el tipo de contrato, la fecha de inicio, la duración del contrato y la jornada laboral.
- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria del servicio.
- Asimismo, la entidad adjudicataria mensualmente presentará por escrito la relación de quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de las respuestas dadas.

SEMESTRALMENTE:

- Informe de las visitas realizadas para el seguimiento del servicio, exponiendo la situación de cada caso e informando de las variaciones habidas. Además, en caso de estimarse la conveniencia de realizar alguna modificación en el servicio que se ofrece, se formulará una propuesta de las variaciones a realizar para una mejor adaptación del servicio.

ANUALMENTE (En los dos primeros meses de cada año):

- Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
    - Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.
    - Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
    - Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos
        - Nuevos casos
        - Bajas, con detalle de los motivos.

  - Aclaración de las horas no prestadas
  - Modificaciones en la intensidad de los servicios
  - Cambios de personal: con detalle de motivos
  - Cambios horarios
  - etc.
- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
- Datos razonados sobre absentismo.
- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al personal técnico responsable municipal.
- Propuesta de espacios de mejora.
- Número de reuniones celebradas con el personal.
- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.
- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
- Descripción de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.
- Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del personal técnico municipal.

CUANDO SE LE SOLICITE:

- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignados.
- Listados de personal de plantilla, indicando las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones.
  - Permiso sin sueldo.
  - Excedencia.
  - Sanciones.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el ayuntamiento, Asimismo, el Ayuntamiento podrá proponer sistemas específicos que permitan la correcta realización de los controles que considere oportunos en el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta del ayuntamiento se deban implantar nuevos sistemas de control, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

   Estas herramientas y sistemas deberán ser necesariamente compatibles con las herramientas y sistemas que en cada momento disponga el Ayuntamiento, ya sean informáticos o de cualquier otro tipo.

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia del ayuntamiento, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, estando la entidad adjudicataria obligada a facilitarle cuanta información le sea solicitada.

5. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con las personas responsables de la entidad adjudicataria, al objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y para coordinar actuaciones.